

1. Conversaciones sobre Alergias y Restricciones Dietéticas

Esta es una situación crucial en cualquier establecimiento de comidas. El personal debe saber cómo preguntar y responder adecuadamente.

Escenario: Un cliente con necesidades dietéticas específicas.

Cliente: Excuse me, I have a food allergy. Do you have any dishes that are gluten-free?

(Disculpe, tengo una alergia alimentaria. ¿Tienen algún plato que sea sin gluten?) Camarero/a:

Certainly, Sir/Madam. (Claro, señor/señora) Do you have any food allergies or dietary restrictions? (¿Tiene alguna alergia alimentaria o restricción dietética?) Let me check the menu for you. (Permítame revisar el menú por usted.) This dish is gluten-free, would you like to try it?

(Este plato es sin gluten, ¿le gustaría probarlo?) Cliente: Yes, that would be great. What are the ingredients in this salad? (Sí, sería genial. ¿Qué lleva esta ensalada?) Camarero/a: It contains mixed greens, tomatoes, cucumber, and a light vinaigrette. Please ensure this dish is nut-free. (Contiene lechugas mixtas, tomate, pepino y una vinagreta ligera. Por favor, asegúrese de que este plato no contenga frutos secos.) Let me double-check with the chef. (Permítame verificar con el chef.)

2. Ofrecer Recomendaciones Detalladas y Describir Platos

Más allá de preguntar "¿qué me recomiendas?", el camarero puede describir las especialidades y el cliente puede preguntar sobre la preparación.

Escenario: El camarero ofrece sugerencias y el cliente pregunta detalles sobre un plato.

Camarero/a: Good evening, are you ready to order or would you like a few more minutes?

(Buenas noches, ¿están listos para ordenar o desean unos minutos más?) Our specialty is [tapas and paella]. I can recommend our [seafood paella]; it's very popular. (Puedo recomendarles nuestra paella de marisco; es muy popular.)

Cliente: That sounds good! How is the [ahi tuna] prepared? (¡Eso suena bien! ¿Cómo se prepara el atún rojo?)

Camarero/a: It is seared and served with a ponzu sauce. (Está sellado y se sirve con salsa ponzu.) Seared means that the fish is cooked just on the outside. (Sellado significa que el pescado se cocina solo por fuera.)

Cliente: I'm sorry, I've never had a ponzu sauce. What is it? (Lo siento, nunca he probado la salsa ponzu. ¿Qué es?)

Camarero/a: Ponzu is a soy and citrus sauce, commonly used in Japanese cuisine. (Ponzu es una salsa de soja y cítricos, comúnmente usada en la cocina japonesa.)

Cliente: Oh, what does the dish come with? (Oh, ¿con qué viene el plato?)

Camarero/a: The [ahi] is served with rice and steamed vegetables. (El atún rojo se sirve con arroz y verduras al vapor.)

3. Proceso de Check-in y Check-out en un Hotel

Aunque la conversación anterior se centró en bar y restaurante, las fuentes también enfatizan el rol del recepcionista en un hotel, que es fundamental en la hostelería.

Escenario 1: Check-in del Huésped

Recepcionista: Good afternoon! Welcome to the hotel. How can I assist you today? (¡Buenas tardes! Bienvenido al hotel. ¿Cómo puedo ayudarle hoy?)

Huésped: I have a reservation under the name [Garcia]. (Tengo una reserva a nombre de García.)

Recepcionista: Great. Could I see your ID, please? (Genial. ¿Podría ver su identificación, por favor?)

Huésped: Yes, here it is.

Recepcionista: Perfect! Your room is number, enjoy your stay! (¡Perfecto! Su habitación es la, ¡disfrute de su estancia!)

Breakfast is served from [6 to 9 a.m.] every morning in the dining area. (El desayuno se sirve de [6 a 9 a.m.] todas las mañanas en el comedor.)

If you have any

questions, feel free to ask. (Si tiene cualquier duda, pregúntenos.) Huésped: Thank you! See you later.

Escenario 2: Check-out del Huésped

Recepcionista: How was your stay with us? (¿Cómo ha sido su estancia con nosotros?)

Huésped: It was excellent, thank you. (Ha sido excelente, gracias.) Recepcionista: Great! Could I have your last name and room number for check-out, please? (¡Genial! ¿Podría darme su apellido y número de habitación para registrar la salida, por favor?) Huésped: It's [Smith], and the room was. Recepcionista: Your final bill includes the room charges and any additional services you've used. (La factura final incluye los cargos de la habitación y cualquier otro servicio adicional que haya utilizado.) Your total is [amount]. How will you be paying for this, please? (El total es [cantidad]. ¿Cómo desea pagar, por favor?) Huésped: I'll pay with my credit card. (Pagaré con mi tarjeta de crédito.) Recepcionista: Thank you and hope to see you again soon. (Gracias y esperamos verle pronto de nuevo.) Have a safe journey! (¡Que tenga un buen viaje!)

4. Cliente Iniciando una Queja Específica y la Resolución

En la conversación anterior, el camarero preguntaba "¿Está todo bien?" y recibía la queja. Aquí, el cliente inicia el problema y se enfoca en la resolución.

Escenario: Un cliente no está satisfecho y el camarero debe gestionar la situación.

Cliente: Excuse me, I'd like to make a complaint, please. (Disculpe, me gustaría presentar una queja, por favor.) The food is cold. (La comida está fría.) Camarero/a: I'm so sorry for the inconvenience, let me fix this for you. (Lo siento mucho por el inconveniente, permítame arreglar esto por usted.) I can imagine how frustrating this situation must be for you. (Puedo imaginar lo frustrante que tiene que ser esta situación para usted.) Cliente: Also, I think you've overcharged me. (Además, creo que me ha cobrado de más.) Camarero/a: My apologies. (Acepte mis disculpas.) I'll see what I can do. (Veré qué puedo hacer.) We will do our best to resolve your situation. (Haremos todo lo posible para resolver su situación.) I'll change it for you. (Se lo cambiaré.) And regarding the bill, let me double-check it right away. (Y con respecto a la cuenta, permítame revisarla de inmediato.)